



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro
Diretoria Administrativa e Operacional

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

Contratação de "serviços de hospedagem de mensageria eletrônica (e-mail)", incluindo armazenamento de arquivo na nuvem, infraestrutura de hardware, software, armazenamento, backup dos dados, segurança e monitoramento, visando atender a demanda do domínio gerido pela FUNARJ (@funarj.rj.gov.br), utilizando as boas práticas de Governança de TI, possibilitando concentrar esforços na gestão e execução de tarefas, dispensando altos investimentos para aquisição e manutenção de hardware, software e técnicos especializados na instalação e manutenção em serviço de mensageria eletrônica (e-mail) próprio, conforme especificações e quantidades estabelecidas no quadro abaixo:

LOTE	ID SIGA	ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	UNIDADE/MODELO	QUANTIDADE
Único	188492	7.3	Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) - Avançado	Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, Catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, Acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, busca em anexos, busca avançada, conector para cliente de e-mail, utilização e gestão da ferramenta de colaboração, com capacidade de 6Gb ou superior em cada caixa de mensagens.	conta/cobrança mensal	160
	188493	7.4	Armazenamento adicional	Contratação de espaço adicional a ser utilizado exclusivamente para expandir o tamanho de caixas, por GB.	cobrança mensal	200

2. DA JUSTIFICATIVA:

Considerando a necessidade de garantir a continuidade da atividade deste serviço, pois o mesmo é essencial para a comunicação interna, entre os órgãos públicos, empresas privadas, governo e cidadãos;

Considerando o fato da FUNARJ não possuir um Data Center com capacidade de disponibilizar em produção o serviço de correio eletrônico próprio para atender as necessidades demandadas por seus usuários, contendo todos os requisitos necessários para o bom funcionamento do serviço, se faz necessária a contratação objeto do presente;

Considerando o quantitativo limitado de contas atualmente utilizado pelo órgão e a real necessidade de aumento do quantitativo para suprir demanda da sede e unidades;

Consideramos a contratação essencial e sem ela não poderemos garantir princípios básicos de segurança e governança.

O serviço de correio eletrônico fornece um conjunto de ferramentas necessárias à continuidade das atividades já operacionais no ambiente tecnológico da FUNARJ, que até a presente data usufruiu desses recursos de TI.

Em termos de economicidade e viabilidade técnica, a contratação desses recursos possibilita uma gestão menos onerosa e complexa para a FUNARJ, uma vez que, disponibilizá-los em suas instalações exige investimentos elevados em infraestrutura de TI, implicando em aquisição de recursos de hardware, licenciamento de diversos softwares, contratação de analistas especializados disponíveis no regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), entre outros.

Além do mais, a possibilidade do aproveitamento da escalabilidade e a forma dinâmica de provisionamento dos serviços a serem contratados, traz eficiência e também economia de recursos públicos, na medida em que, só se paga pelo uso efetivo, em detrimento da aquisição de infraestrutura e Data Centers proprietários, onde pode haver desperdício de recursos disponíveis, devido à baixa utilização, principalmente em períodos de pouca demanda, ou impossibilidade de ampliação por falta de verba pública em tempo hábil.

A partir da contratação do objeto descrito neste documento, podemos continuar a contar com disponibilidade dos serviços de correio eletrônico, espaço físico para armazenamento de arquivos na nuvem, provisionamento dinâmico de recursos necessários, backup dos dados realizados de forma automática e diariamente, monitoramento de falhas e segurança das informações realizadas por especialistas em segurança e fornecimento de suporte.

3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura para a prestação do serviço, incluindo: mão-de-obra, recursos computacionais, equipamentos, estrutura de backup e qualquer outro insumo necessário para prestar os serviços detalhados nesse documento.

3.2. A solução deverá ser escalável, de forma a permitir aumentar ou diminuir os recursos na infraestrutura da CONTRATADA para absorver as demandas existentes, bem como novas demandas.

3.3. Toda a infraestrutura de Data Center que irá hospedar os dados da CONTRATANTE deverá estar sediada no Brasil e possuir capacidade de alta disponibilidade.

3.4. A solução oferecida pela CONTRATADA, deverá permitir o redirecionamento de mensagens de uma para outra(s) caixa(s) de correio.

3.5. Deverá contemplar varredura de vírus, phishing e spam para todas as mensagens enviadas ou recebidas.

3.6. Disponibilizar relatório de mensagens bloqueadas com a possibilidade de liberação de cada uma delas.

3.7. Possibilitar criação de listas de distribuição.

3.8. Calendários individuais com possibilidades de compartilhamento com outros usuários.

3.9. Agenda, permitindo a delegação para outro(s) usuário(s) que não o titular da conta.

- 3.10. Lista de contatos individual e de acesso compartilhado.
- 3.11. Assistente de aviso de ausência temporária (férias, afastamentos).
- 3.12. Compartilhamento de caixas de correio que permita acesso simultâneo.
- 3.13. Assinatura digital de mensagens.
- 3.14. Possibilidade de armazenamento local de mensagens.
- 3.15. Configuração de assinatura personalizada.
- 3.16. Integração com smartphones nas plataformas Android e iOS (ex. ActiveSync).
- 3.17. O ambiente de colaboração deverá possuir as seguintes características mínimas:
 - 3.17.1. Ferramenta de mensageria, que permita a comunicação via chat entre os usuários internos e externos integrada a sistema de correio eletrônico e permitindo a definição de status do usuário através de indicador de presença (ausente, disponível, ocupado, offline, entre outros);
 - 3.17.2. Compatibilidade com os sistemas operacionais, preferencialmente o Microsoft Windows 11 ou superior. Caso utilize interface WEB, deverá ser compatível com o as versões mais atuais do Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
 - 3.17.3. Funcionalidade do Acesso via Interface Web.
- 3.18. A Plataforma da CONTRATADA deve prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado as informações.
- 3.19. A solução oferecida pela CONTRATADA deverá, se for o caso, permitir garantia de migração para outro ambiente de forma transparente, preservando a integridade dos dados existentes, não permitindo prejuízos ao CONTRATANTE.

4. DO SUPORTE TÉCNICO:

- 4.1. A CONTRATADA deverá apresentar detalhadamente, todos os procedimentos e informações, seja via hotline, e-mail, aplicação web etc., necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte, que são serviços remotos contínuos especializados de consultoria, compreendendo o atendimento a dúvidas e o diagnóstico de problemas ou defeitos relacionados com o funcionamento do Data Center, para solução de problemas.
- 4.2. A CONTRATADA deverá colocar, à disposição do CONTRATANTE, suporte com atendimento 8h (oito horas) por dia, 5 (cinco) dias por semana (8x5), via endereço eletrônico (e-mail), telefônico local ou 0800, com atendimento na língua portuguesa, para abertura de chamados de suporte técnico, manutenção previstas na cobertura do contrato.
- 4.3. O tempo máximo de atendimento para solucionar os chamados de defeitos, problemas em geral, realizando testes, e fazendo as devidas correções, deverá ser de 6 (seis) horas úteis a contar do registro de abertura do chamado no Centro de Atendimento Técnico da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.4. A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos disponibilizados para o CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas contratadas, em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

5. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 5.1. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:
 - 5.1.1. Baixa: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.
 - 5.1.2. Normal: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
 - 5.1.3. Alta: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.
- 5.2. Na abertura do chamado serão definidas a categoria de prioridade (baixa, normal e alta) e a forma de atendimento remoto.
- 5.3. Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

Tipo de Atendimento	Prioridade Baixa	Prioridade Média	Prioridade Alta
Remoto	Acima de 6 horas úteis	Acima de 2 até 6 horas úteis	2 horas úteis

- 5.4. A CONTRATADA, após a realização dos serviços de chamado, deverá apresentar um Relatório de Atendimento, contendo: identificação do chamado; data e hora do início e término do atendimento com a solução do chamado técnico; identificação do defeito; técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas, origem do problema e outras informações pertinentes.
- 5.5. Os chamados de suporte técnico não acarretarão qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, independentemente de sua complexidade e da quantidade de chamados abertos.
- 5.6. Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções do serviço originadas pela CONTRATADA.
- 5.7. Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço prestado pela CONTRATADA:
 - 5.7.1. Até 2 horas mensais: sem aplicação de desconto no pagamento mensal.
 - 5.7.2. Acima de 2 horas e até 6 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 4% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal;
 - 5.7.3. Acima de 6 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 8% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal.

6. DOS PRAZOS E VIGÊNCIA DO CONTRATO:

- 6.1. Os serviços deverão ser executados a partir da data da publicação do extrato do instrumento de contrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.
- 6.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial.
- 6.3. O prazo de vigência do Contrato poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, inciso IV, da Lei n.º 8.666/93, desde que, a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para a CONTRATANTE.

7. DA ESTIMATIVA DO VALOR:

- 7.1. **O valor para prestação de serviço objeto deste processo de contratação é de R\$ 46.176,00 (quarenta e seis mil cento e setenta e seis reais) por ano, que deverá ser pago em 12 parcelas de R\$ 3.848,00 (três mil oitocentos e quarenta e oito reais).**

8. DO PAGAMENTO:

8.1. O pagamento será mensal e sucessivo em doze parcelas. Os serviços serão pagos pela quantidade de caixas de correio efetivamente habilitadas para uso, de acordo com a posição do último dia útil de cada mês, perfazendo o valor global e serão efetuadas em conta corrente, de titularidade da CONTRATADA, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.

8.2. No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

8.3. O pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplimento de cada parcela.

8.4. Considera-se adimplimento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo(s) agente(s) competente(s).

8.5. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva representação.

9. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS, SIGILO E RESTRIÇÕES:

9.1. A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá se comprometer a manter sob o mais rigoroso sigilo todos dados, informações, documentos e especificações que venham a lhe ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, em total conformidade à LGPD e não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1. Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos nesse Termo de Referência.

10.2. Cumprir todos os requisitos de segurança da informação, respeitando a preservação do sigilo, da integridade, dos direitos autorais e dos aspectos legais concernentes aos documentos que lhe forem entregues para a prestação dos serviços.

10.3. Manter atualizados os números de telefone, os endereços de correio eletrônico ou a área em sítio da web para a abertura de chamados.

10.4. Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.

10.5. Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a CONTRATADA, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório, o qual será o responsável da CONTRATADA pela execução deste Contrato e deverá se reportar à CONTRATANTE, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone comercial e celular e endereço eletrônico.

10.6. A CONTRATADA deverá fornecer suporte de recursos profissionais qualificados tecnicamente nas ferramentas necessárias utilizadas no serviço de mensageria eletrônica para esclarecer dúvidas sobre os serviços disponíveis quando acionada pela CONTRATANTE.

10.7. Após a exclusão de uma caixa postal, ainda deverá ser possível recuperar seu conteúdo durante os 30 (trinta) dias subsequentes.

10.8. Toda modificação que afetar o serviço contratado que implique em deixar o sistema não operacional deverá ser comunicada a CONTRATANTE com antecedências de no mínimo uma semana, salvo se houver problema inesperado.

10.9. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

11.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e do Decreto Estadual nº 45.600/2016.

11.2. Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA.

11.3. Documentar e notificar por escrito a CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização.

11.4. Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto.

11.5. Observar e colocar em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas às condições de funcionamento, quando julgar pertinente ou oportuno.

11.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que a empresa CONTRATADA entregar fora da especificação.

11.7. A CONTRATADA deverá oferecer perfis e quantidades diferenciadas de caixas (podendo variar conforme o interesse da CONTRATANTE).

11.8. A critério da CONTRATANTE, poderá haver acréscimos ou decréscimos das quantidades inicialmente previstas de caixas de correio eletrônico, em função do aumento ou diminuição do seu quadro de colaboradores.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

12.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998 e da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000 é vedada a oferta de produto ou equipamento que contenha ou faça uso de qualquer das Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e o artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

12.2. Outrossim, é essencial a adoção de boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/ menor poluição, tais como:

12.3. Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicopoluentes;

12.4. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

12.5. Treinamento/capacitação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

12.6. Práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber, todas de acordo com o art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

13. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO:

13.1. A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação feita por equipe de gerenciamento designada pela CONTRATANTE, da qual farão parte: Gestor do Contrato e Comissão de Fiscalização.

13.2. A fiscalização de que trata este parágrafo será exercida no interesse da CONTRATANTE e não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não exclui corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 70 da Lei nº 8.666/93).

13.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os objetos, se em desacordo com o Contrato.

13.4. O Fiscal do Contrato anotarà em registro próprio as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Equipe de Gestão do Contrato deverão ser solicitadas a instâncias superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

Referência: Processo nº SEI-180002/000284/2021 SEI nº 17233299

RUA MÉXICO, 41, 19º andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20031-905
Telefone: 2123334093

Rio de Janeiro, 31 março de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Alexandre Motta Correia, Ajudante**, em 02/04/2025, às 15:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **97127832** e o código CRC **25259524**.

Referência: Processo nº SEI-180002/000870/2025

SEI nº 97127832

Rua da Alfândega, 91, 5.º andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20070-003
Telefone: 21 3916-7600